

# Derechos de vuelo

## Una guía sobre viajes aéreos para el consumidor

### Pasajeros con incapacidades

Más de 40 millones de norteamericanos tienen incapacidades. La Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo y la norma del DOT que la implementa establecen los procedimientos diseñados para asegurar que estas personas gocen de la misma oportunidad que cualquier otra persona de disfrutar un viaje placentero. He aquí algunas de las disposiciones principales de la norma.

- No se le puede negar el transporte a una persona con base en incapacidad o requerir que tenga un acompañante o que produzca un certificado médico, salvo en ciertas circunstancias limitadas que se detallan en la norma.
- Las aerolíneas deben prestar ayuda en el embarque, desembarque y en las conexiones, incluido el personal así como el equipo. (Algunas aeronaves regionales pequeñas (commuter) tal vez no sean accesibles a pasajeros con impedimentos serios de movilidad. Cuando se programen los vuelos a ciudades pequeñas, dichos pasajeros deberían chequear el tipo de avión y su accesibilidad).
- Las terminales de los aeropuertos y los centros de reservaciones de las aerolíneas deben tener dispositivos telefónicos de texto (TDD, por sus siglas en inglés) para las personas con impedimentos auditivos o del habla.
- Los pasajeros con impedimentos visuales o auditivos deben tener acceso oportuno a la misma información que se le ha dado a otros pasajeros en el aeropuerto o en la aeronave con respecto a asignación de puertas de embarque, demora en los vuelos, seguridad, etc.
- Las aeronaves nuevos de fuselaje ancho deben tener un baño accesible a las sillas de ruedas y una silla de ruedas de uso a bordo en la mayoría de los vuelos cuando un pasajero lo solicite (se necesita aviso previo de 48 horas).
- Las empresas de transporte tienen que aceptar las sillas de ruedas como equipaje chequeado y no pueden requerir que los pasajeros firmen renunciaciones de responsabilidad por ellas (salvo cuando haya daños pre-existentes).
- La mayoría de las aeronaves nuevas deben tener apoyabrazos móviles en la mitad de los

asientos del pasillo y almacenamiento a bordo para una silla de ruedas plegable de un pasajero.

- Las empresas de transporte deben permitir que los animales de servicio acompañan a los pasajeros en la cabina, siempre y cuando no bloqueen el pasillo u otra ruta de evacuación de emergencia.
- Las normas de seguridad de la FAA establecen normas para los pasajeros a los que se les permite sentarse en las filas de salida de emergencia. Dichas personas tienen que poder llevar a cabo ciertas funciones relacionadas con una evacuación.
- Las normas de la FAA también prohíben que los pasajeros traigan su propio oxígeno. La mayoría de las aerolíneas ofrecen oxígeno aprobado para aeronaves a un costo, pero no tienen que hacerlo.
- Las aerolíneas no pueden cobrar por los servicios que son requisitos de esta norma.
- Las aerolíneas deben poner al alcance un Funcionario de Resolución de Quejas especialmente capacitado, si surge una disputa. Debe haber una copia de la norma del DOT en todos los aeropuertos.

Es prudente llamar a la aerolínea nuevamente antes de su viaje para reconfirmar cualquier ayuda que usted haya solicitado. Para mayores detalles, véase *Otras fuentes de información* al final de este folleto para información sobre cómo pedir el folleto *Nuevos horizontes: Información para el viajero aéreo con incapacidad*.